



Beschwerdebericht der Polizei

des Landes Nordrhein-Westfalen 2021

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung.....	3
2. Einleitung	5
3. Organisation des Beschwerdemanagements der Polizei des Landes NRW	5
3.1. Definition des Begriffs der „Beschwerde“	6
3.2. Landesweite Vorgaben für das Beschwerdemanagement	6
3.3. Aufgaben und Ziele des Beschwerdemanagements	7
3.4. Fortschreibung des Beschwerdeberichts der Polizei des Landes NRW	8
4. Darstellung des Beschwerdeaufkommens	9
4.1. Darstellung des Beschwerdeaufkommens 2014 – 2021.....	10
4.2. Polizeieinsätze und Beschwerdeaufkommen	12
4.3. Art der Beschwerden	14
4.4. Art der Erledigung abgeschlossener Beschwerden	14
5. Fortentwicklung des Beschwerdemanagements: Erfassungskategorien.....	15
5.1. Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“	16
5.2. Beschwerdekategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“	18
5.3. Kategorie „Lob und Dank“	20
6. Bewertung	21
7. Ausblick.....	21
I. Abbildungsverzeichnis.....	23
II. Tabellenverzeichnis.....	23
III. Beschwerdeaufkommens der Polizeibehörden von 2017 - 2021	24

1. Zusammenfassung

Der vorliegende Beschwerdebericht erfasst das Jahr 2021 und schreibt die Berichte seit der erstmaligen Erstellung für das Jahr 2013 fort.

Zum 1. Januar 2021 wurde das Modul „Beschwerdemanagement“ in dem automatisierten IT-Verfahren „Führungs- und Informationssystem der Polizei Nordrhein-Westfalen“ (FISPol NRW) eingeführt.

Damit wurde allen Polizeibehörden erstmals eine landeseinheitliche Erfassung und Auswertung von Beschwerden ermöglicht.

Das Zahlenmaterial für den Bericht 2021 wurde durch das Landescontrolling des Landesamtes für Zentrale Polizeiliche Dienste NRW (LZPD NRW) aufbereitet und dem Landesamt für Ausbildung, Fortbildung und Personalangelegenheiten der Polizei NRW (LAFP NRW) zur Verfügung gestellt.

Durchgeführte Plausibilitäten der landesweit erfassten Beschwerdedaten des Jahres 2021 im neuen System haben lediglich in zwei Fällen marginale Abweichungen (von 0,07 % beziehungsweise 0,04 %) ausgewiesen.

Beschwerdeaufkommen 2021

Die Polizeibehörden des Landes Nordrhein-Westfalen haben für das Berichtsjahr 2021 insgesamt **3.941** Beschwerden gemeldet bei rund **4.951.552** Polizeieinsätzen. Dies bedeutet, dass im Durchschnitt auf jeden **1.242** Polizeieinsatz eine Beschwerde fällt.

Im Jahr 2021 konnten in den Polizeibehörden insgesamt **2.982** Beschwerden abgeschlossen werden.

Ausgehend von den abgeschlossenen Beschwerden sind **2.256** (somit rund 75,7 %) nicht begründet. Begründet sind **169** Beschwerden und damit rund 5,7 % der abgeschlossenen Beschwerden aus 2021. **310** Beschwerden sind teilweise begründet und **248** Beschwerden mit nicht aufklärbarem Sachverhalt. Dabei ist zu beachten, dass hier eine der zwei marginalen Abweichungen vorliegt. Die Summe der abgeschlossenen Beschwerden ergibt nach der Aufschlüsselung **2.983** Beschwerden. Die Abweichung ist auf einen Erfassungsfehler zurückzuführen.

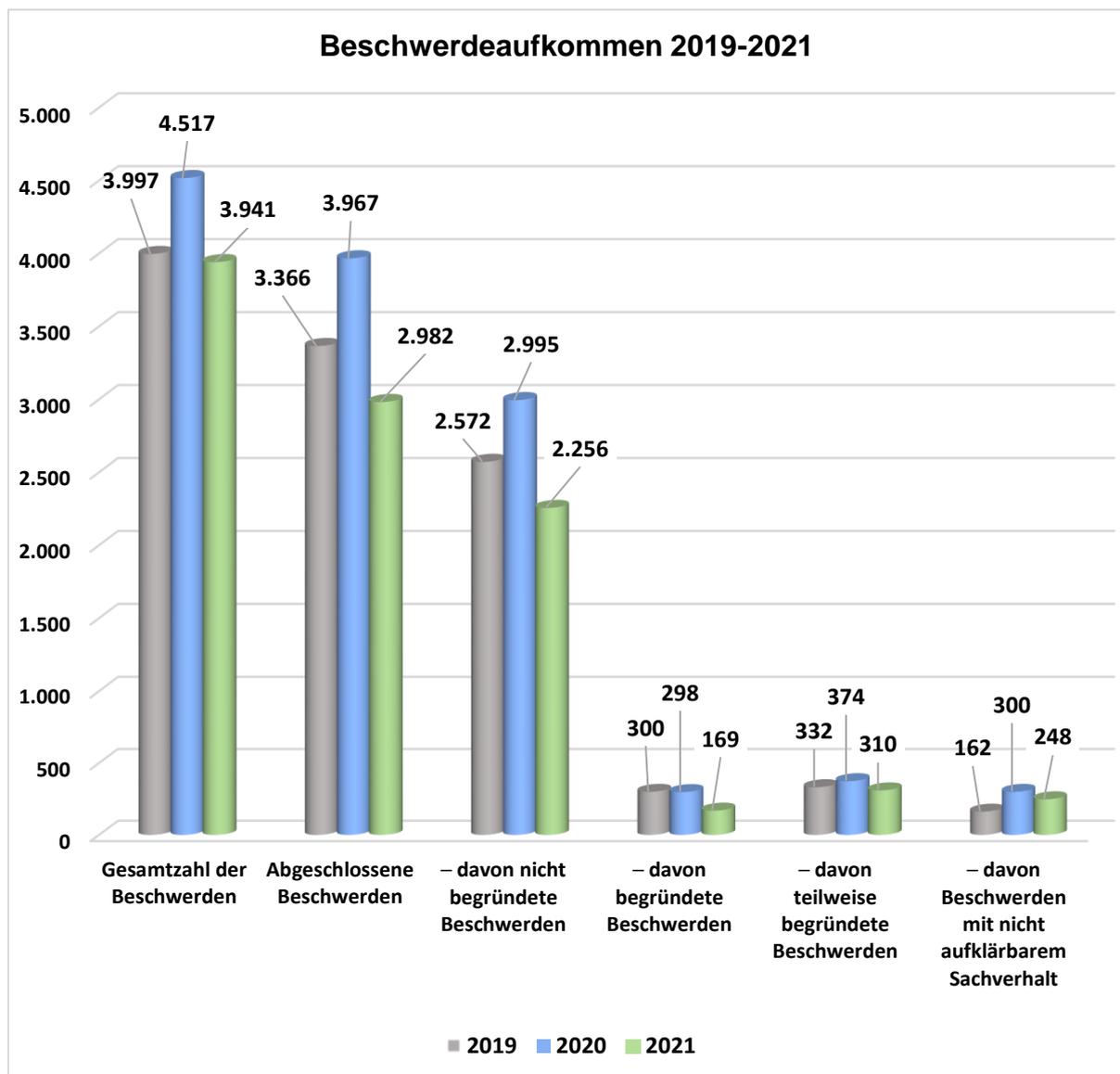


Abbildung 1: Beschwerdeaufkommen 2019-2021

Im Vergleich hierzu waren im Jahr 2020 insgesamt 4.517 Beschwerden eingegangen. Von den im Jahr 2020 3.967 abgeschlossenen Beschwerden waren 2.995 nicht begründet. Dies entspricht ca. 76 %.

Begründet waren im Jahr 2020 298 Beschwerden, damit ca. 8 % des Gesamtbeschwerdeaufkommens.

Die Gesamtzahl der Beschwerden 2021 ist gegenüber dem Vorjahr um rund **12,8 %** gesunken. Dabei ist die Anzahl der Dienstaufsichtsbeschwerden um **10,7 %** (von 2.821 auf **2.520**) und die Anzahl der Fachaufsichtsbeschwerden sogar um **16,2 %** gesunken (von 1.696 auf **1.421**).

2. Einleitung

Die Polizei ist Garant für die Sicherheit der Bürgerinnen und Bürger. Sie tritt in vielfältiger Art und Weise mit ihnen in Kontakt und bewältigt neben zahlreichen weiteren Aufgaben jährlich ca. fünf Millionen oftmals konfliktbeladene Einsätze.

Maßnahmen der Polizei wirken in der Öffentlichkeit und prägen so ein Bild in der Bevölkerung. Das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Institution der Polizei sowie deren Tätigkeit ist ein unerlässliches Gut. Aus diesem Grund ist ein bürgerorientiertes, rechtsstaatliches und professionelles Verhalten der mehr als 57.000 Beschäftigten der Polizei Nordrhein-Westfalen von höchster Bedeutung.

Das Beschwerdemanagement unterstützt die Polizei dabei, diesem Anspruch gerecht zu werden. Jede begründete Beschwerde wird als konstruktive Kritik gewertet und trägt zum Erhalt eines hohen Qualitätsstandards polizeilicher Aufgabenerfüllung bei.

3. Organisation des Beschwerdemanagements

Basis des Beschwerdemanagements der Polizei Nordrhein-Westfalen sind die „Rahmenvorgaben zur Bearbeitung von Beschwerden und Eingaben bei der Polizei“. Diese regeln verbindlich, wie in den Polizeibehörden mit eingehenden Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern zu verfahren ist.

Die Rahmenvorgaben bestimmen Zuständigkeiten, Berichts- und Informationspflichten, Beteiligungen und weitere Standards zum Umgang mit Beschwerden. Hierdurch wird eine landeseinheitliche und sachgerechte Bearbeitung von Beschwerden in allen Polizeibehörden gewährleistet.

Bei den diesem Beschwerdebericht zu Grunde liegenden Beschwerden handelt es sich ausschließlich um Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern, nicht um solche, die aus dem Kreise der Beschäftigten der Polizei herrühren. Diese können sich jederzeit formlos mit ihren Anliegen an den Polizeibeauftragten des Landes Nordrhein-Westfalen wenden, der im Ministerium des Innern angebunden ist.

3.1. Definition des Begriffs „Beschwerde“

Im Rahmen des Beschwerdemanagements der Polizei Nordrhein-Westfalen wird der Begriff „Beschwerde“ weit gefasst.

- Beschwerden sind Äußerungen von Unzufriedenheit, die auf negativ empfundene Verhaltens- beziehungsweise Verfahrensweisen (beispielsweise Auftreten, Kommunikation, Maßnahmen) im Rahmen polizeilich zu verantwortenden Handelns hinweisen.

Unterschieden werden hier die Dienstaufsichts- und die Fachaufsichtsbeschwerde.

- Dienstaufsichtsbeschwerden sind Beschwerden, deren Hauptbeschwerdegrund das persönliche Fehlverhalten und Auftreten einer Polizeibeamtin beziehungsweise eines Polizeibeamten im Dienst ist. Hierunter fällt beispielsweise eine unsachgemäße Ansprache der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers.
- Fachaufsichtsbeschwerden sind Beschwerden, deren Hauptbeschwerdegrund in der fachlichen Dienstausbübung liegt und sachliches Fehlverhalten thematisiert. Hierunter fallen beispielsweise die nicht korrekte Aufnahme eines Verkehrsverstoßes und als unverhältnismäßig empfundene Maßnahmen.

Von den Beschwerden abzugrenzen sind unter anderem:

- förmliche Rechtsbehelfe (Widerspruch, verwaltungsrechtliche Klagen),
- zivilrechtliche Angelegenheiten (Schadensersatz, Unterlassung),
- disziplinarrechtliche und/oder strafrechtliche Angelegenheiten,
- sonstige Eingaben und Petitionen,
- Angelegenheiten des Datenschutzes und
- Belobigungen.

3.2. Landesweite Vorgaben für das Beschwerdemanagement

Die seit 2010 bestehenden Rahmenvorgaben gelten für alle Polizeibehörden des Landes Nordrhein-Westfalen und bestimmen verbindliche Standards im Umgang mit den

Beschwerden im Bereich der Polizei. Die Vorgaben wurden im Rahmen der Fortentwicklung des Beschwerdemanagements überarbeitet und im Juli 2020 neu veröffentlicht.

Beschwerden können jederzeit formlos - schriftlich, mündlich oder elektronisch - vorgebracht werden. Alle in den Polizeibehörden eingehenden Beschwerden werden in den Direktionen „Zentrale Aufgaben“ beziehungsweise in den „Zentralabteilungen“ der Landesoberbehörden erfasst. Die Beschwerdesachbearbeitung wird dabei personell und organisatorisch getrennt von der Bearbeitung von Disziplinarangelegenheiten wahrgenommen. Grundsätzlich ist die Polizeibehörde für die Bearbeitung einer Beschwerde zuständig, deren Personal betroffen ist.

Für den Fall, dass die beziehungsweise der Beschwerdeführende mit der Bearbeitung einer Beschwerde nicht zufrieden ist (sogenannte Folgebeschwerde) oder es sich um eine Beschwerde von herausgehobener Bedeutung handelt, legen die Kreispolizeibehörden den Beschwerdevorgang der fachlich zuständigen Landesoberbehörde vor.

Beschwerden, die direkt im Ministerium des Innern eingehen, werden von dort grundsätzlich an die zuständige Landesoberbehörde zur eigenverantwortlichen Erledigung weitergegeben. Die Beschwerdeführerin beziehungsweise der Beschwerdeführer erhält in all diesen Fällen eine Abgabennachricht.

3.3. Aufgaben und Ziele des Beschwerdemanagements

Wegen des in vielen Fällen erheblichen Eingriffscharakters polizeilicher Maßnahmen und der häufig konfliktbeladenen Rahmenbedingungen, sehen sich Polizeibedienstete oftmals mit Beschwerden hinsichtlich der von ihnen ergriffenen Maßnahmen konfrontiert. Eine zügige, sachgerechte und verantwortungsvolle Bearbeitung der Beschwerden hilft das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Polizei zu stärken, schafft Transparenz und trägt zur Konfliktbewältigung oder -minderung bei.

Ziele des Beschwerdemanagements:

- Der Konflikt mit der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer soll einer einvernehmlichen Lösung zugeführt werden. Voraussetzung hierfür ist ein mög-

lichst zeitnahe, persönlicher Kontakt mit der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer. Gerade für Bürgerinnen und Bürger, die aus ihrer Wahrnehmung heraus negative Erfahrungen im Umgang mit der Polizei gemacht haben, stellt der erste Kontakt im Rahmen der Beschwerdebearbeitung ein Schlüsselerlebnis dar. Im Idealfall kann ein direkter Kontakt geeignet sein, die Beschwerde schon abschließend zu befrieden und eine Lösung herbeizuführen.

- Die Rückmeldung der Ergebnisse von Beschwerdeverfahren an die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die im Rahmen der Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnisse sind ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung und -entwicklung der polizeilichen Aufgabenwahrnehmung.
- Daneben hilft das Beschwerdemanagement durch den Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern, das polizeiliche Handeln transparent zu gestalten und fördert das Verständnis für die erforderlichen Handlungsweisen der Polizei.

3.4. Fortschreibung des Beschwerdeberichts

Zur Fortentwicklung des Beschwerdemanagements werden jährlich moderierte Dienstbesprechungen mit den Beschäftigten aller Polizeibehörden durchgeführt, die vor Ort mit der Umsetzung und Gestaltung des Beschwerdemanagements betraut sind. Zielsetzung dieser Dienstbesprechungen ist, mit Blick auf die Datenerhebung zur Fortschreibung des Beschwerdeberichts, ein einheitliches Verständnis des Beschwerdemanagements und der in diesem Rahmen verwendeten Begriffe zu schaffen.

Nach dem ersten Berichtsjahr 2013 wurden für das Berichtsjahr 2014 erstmalig die Beschwerden nach den vier Kategorien „begründete Beschwerden“, „teilweise begründete Beschwerden“, „nicht begründete Beschwerden“ und „Beschwerden mit nicht aufklärbarem Sachverhalt“ erfasst.

Ab dem Berichtsjahr 2015 ist die Kategorie „unbegründete Beschwerden“ in „nicht begründete Beschwerden“ umbenannt worden und es erfolgt eine Erfassung der Fachaufsichtsbeschwerden und der Dienstaufsichtsbeschwerden bezogen auf die Gesamtzahl der Beschwerden. Im Rahmen der Fortentwicklung des Beschwerdemanagements wurden für das Berichtsjahr 2018 folgende Erfassungskategorien neu eingeführt:

- „Polizeiliche Maßnahme“
- „Auftreten von Polizeibeschäftigten“.

Zusätzlich wurde die Kategorie „Lob und Dank“ eingerichtet.

Der Bericht für das Jahr 2021 ist der achte Beschwerdebericht der im Jahre 2014 erstmals für das Jahr 2013 begonnenen Datenerfassung von Fallzahlen im Beschwerdemanagement. Somit liegen inzwischen umfangreiche und belastbare Zahlen über die Entwicklung des Beschwerdemanagements der Polizei Nordrhein-Westfalen vor.

4. Darstellung des Beschwerdeaufkommens

Bei dem nachfolgend dargestellten Beschwerdeaufkommen ist zu berücksichtigen, dass nicht alle Beschwerden im Laufe eines Jahres abschließend bearbeitet werden können und abgeschlossene Beschwerden auch Beschwerden aus den Vorjahren sein können. Dadurch stimmt die Summe der abgeschlossenen Beschwerden nicht in allen Fällen mit der durch Antwortschreiben oder Gespräch erledigten Beschwerden überein.

Gründe dafür sind:

- Die Bearbeitung einer Beschwerde wird ausgesetzt, wenn sich Anhaltspunkte für ein disziplinarrechtlich oder strafrechtlich relevantes Verhalten der betroffenen Mitarbeiterin beziehungsweise des betroffenen Mitarbeiters ergeben oder bereits ein Verfahren anhängig ist.
- Die Bearbeitung einer Beschwerde wird ausgesetzt, wenn die Beschwerdeführerin oder der Beschwerdeführer gleichzeitig Beschuldigte beziehungsweise Beschuldigter oder Betroffene beziehungsweise Betroffener eines Straf- oder Ordnungswidrigkeitenverfahrens ist, das in Zusammenhang mit dem Beschwerdesachverhalt steht.
- Ein Verfahren kann durch einen Vermerk abgeschlossen werden. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn Beschwerden anonym vorgebracht werden, bei nicht zustellbaren Antwortschreiben oder bei der Entscheidung der jeweiligen

Behördenleitung, Dauerbeschwerdeführerinnen beziehungsweise Dauerbeschwerdeführer nicht mehr zu antworten.

- Die Bearbeitung einer Beschwerde kann aufgrund des Eingangs nicht im jeweiligen Kalenderjahr abgeschlossen werden.

4.1. Darstellung des Beschwerdeaufkommens 2014 – 2021

Das Beschwerdeaufkommen unterliegt leichten Schwankungen. Die Gesamtzahl der Beschwerden in den Jahren 2014 bis 2021 bewegt sich zwischen **3.941** (2021) und 4.517 (2020), so dass der Durchschnitt bei jährlich 4.192 Beschwerden liegt.

Der für das Jahr 2020 verzeichnete Höchstwert von 4.517 Beschwerden war bezogen auf die Polizeibehörden uneinheitlich und ließ sich nicht Besonderheiten einzelner Polizeibehörden zuordnen. Ungesichert blieb auch, ob der Anstieg der Gesamtzahl einem geänderten Beschwerdeverhalten von Bürgerinnen und Bürgern aufgrund der Pandemie zuzuschreiben war, oder ob eine größere Anzahl von Beschwerden direkt auf polizeiliche Maßnahmen im Hinblick auf die Durchsetzung von pandemiebedingten Beschränkungen zurückzuführen war.

Für das Jahr 2021 ist wiederum im Vergleich zum Vorjahr ein deutlicher Rückgang der Beschwerden um **12,8 %** auf **3.941** Fälle zu verzeichnen.

Auch wenn die pandemische Lage mit ihren Konsequenzen das gesamte Jahr 2021 beherrscht hat, scheint sich das im Jahr 2020 gestiegene Beschwerdeverhalten beruhigt zu haben. Es wurde nicht nur das Niveau der Vorjahre erreicht, sondern ist seit der Erfassung im Beschwerdebericht das Jahr mit der geringsten Anzahl an Beschwerden.

Inwieweit das Infektionsgeschehen innerhalb der Bevölkerung sowie die pandemiebedingten Regularien, die zweifelsfrei das öffentliche Leben stark eingeschränkt und die Anzahl der Begegnungen in der Öffentlichkeit erheblich reduziert haben, ebenso für eine Reduzierung der Beschwerden herangezogen werden können, kann nicht verifiziert werden.

Unabhängig von den absoluten Zahlen ist im Vergleich der Jahre 2014 bis 2021 eine Kontinuität im Hinblick auf den prozentualen Anteil der „nicht begründeten Beschwerden“ feststellbar. Dieser bewegt sich zwischen 74 % und 79 % und das Jahr 2021 liegt mit 76 % ebenfalls in diesem Bereich.

Tabelle 1: Beschwerdeaufkommen 2014 - 2021

Beschwerdeaufkommen	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gesamtzahl der Beschwerden	4.204	4.075	4.439	4.216	4.149	3.997	4.517	3.941
– davon Fachaufsichtsbeschwerden		1.477	1.439	1.372	1.256	1.255	1.696	1.421
– davon Dienstaufsichtsbeschwerden		2.598	2.980	2.844	2.893	2.742	2.821	2.520
– sonstige		0	20	0	0	0	0	0
Gesamtzahl der Beschwerden	4.204	4.075	4.439	4.216	4.149	3.997	4.517	3.941
– davon Folgebeschwerden	123	50	56	44	33	41	62	33
– davon Beschwerden von Mehrfach- bzw. Dauerbeschwerdeführern	153	126	168	170	254	242	202	90
Abgeschlossene Beschwerden	3.874	3.873	4.356	3.803	3.846	3.366	3.967	2.982
– davon durch Antwortschreiben erledigt	2.249	2.261	2.569	2.126	2.072	1.826	2.139	1.498
– davon durch Gespräch erledigt	1.391	1.415	1.490	1.383	1.322	1.160	1.352	1.075
– davon gesondert bearbeitet / Sonstige	234	197	297	294	452	380	476	407
– davon zurückgewiesene Beschwerden								
– davon nicht begründete Beschwerden (objektiv)	2.857	3.056	3.231	2.869	3.037	2.572	2.995	2.256
– davon begründete Beschwerden (objektiv)	294	253	312	310	281	300	298	169
– davon teilweise begründete Beschwerden (objektiv)	388	369	537	443	354	332	374	310
– davon Beschwerden mit nicht aufklärbarem Sachverhalt	335	195	276	181	174	162	300	248
Anhaltspunkte für disziplinar-/strafrechtliches Verhalten oder anhängiges Verfahren	417	379	278	291	341	297	370	244
Disziplinarmaßnahmen und/oder strafrechtliche Konsequenzen	8	35	7	2	3	4	6	5

Spezielle Erfassung

Im Jahr 2021 wurden **244** Beschwerden bekannt, die nach Prüfung Anhaltspunkte für ein disziplinar- und/oder strafrechtlich relevantes Verhalten betroffener Mitarbeiterinnen beziehungsweise Mitarbeiter ergeben haben oder bei denen bereits entsprechende Verfahren anhängig waren.

78 dieser Beschwerden, die den für die Parallelverfahren zuständigen Organisationseinheiten zugeleitet wurden, konnten abschließend bearbeitet werden und in **fünf** Fällen führte das Ergebnis für die betroffenen Mitarbeiterinnen beziehungsweise Mitarbeiter zu Disziplinarmaßnahmen und/oder strafrechtlichen Konsequenzen.

Dieser Ausgang entspricht den Ergebnissen der Vorjahre. So wurden für die Jahre 2019 und 2020 vier beziehungsweise sechs der Fälle mit Disziplinarmaßnahmen und/oder strafrechtlichen Konsequenzen gemeldet.

Folgebeschwerden

Im Berichtsjahr 2020 stieg die Anzahl der Folgebeschwerden erstmalig auf 62 und sank im Jahr 2021 auf **33**. Die gestiegene Anzahl der Folgebeschwerden im Jahr 2020 korrespondierte mit der gestiegenen Anzahl der Beschwerden für das Jahr 2020.

Im Jahr 2021 entfielen **15** Folgebeschwerden auf die Zuständigkeit des LZPD NRW und **18** auf das LAFP NRW.

4.2. Polizeieinsätze und Beschwerdeaufkommen

Zur Einordnung des Beschwerdeaufkommens im Bereich der Polizei erfolgt in der nachstehenden Abbildung eine Gegenüberstellung zu den Polizeieinsätzen des jeweiligen Jahres. Es handelt sich dabei um Einsatzzahlen aus dem IT-Verfahren FISPol NRW (Einsatzauswertung NRW nach Anlass).

Diese Darstellung erfolgt in Anlehnung an die Beschwerdeberichte der Vorjahre, wenngleich die hier genannten Einsatzzahlen keineswegs alle Kontakte der Polizei mit den Bürgerinnen und Bürgern abbilden. Beschwerden resultieren nicht ausschließlich aus einem Einsatz, sondern können auch einen einsatzunabhängigen Anlass haben. Bei-

spielhaft wären anlassunabhängige Verkehrskontrollen, Vernehmungen, erkennungsdienstliche Behandlungen, Gewahrsamszuführungen oder auch Anzeigenaufnahmen auf der Wache zu nennen, um nur einige Beispiele anzuführen. Nicht für alle genannten Beispiele existieren jedoch valide Kennzahlen.

In Zusammenarbeit mit dem Landescontrolling des LZPD NRW wird für den Bericht des kommenden Jahres geprüft, welche weiteren validen Datenquellen für den Beschwerdebericht genutzt werden könnten.

Für das Jahr 2021 werden wie in den Jahren zuvor die Einsatzzahlen als Bezugspunkt verwendet.

Bei den Einsatzzahlen ist im Vergleich mit den Vorjahren für das Jahr 2021 ein Anstieg um rund **4,6 %** festzustellen.

Im Bereich der Beschwerdezahlen ist wiederum nach dem deutlichen Anstieg für das Jahr 2020 nun für das Jahr 2021 ein nahezu gleicher Rückgang **12,8 %** festzustellen.

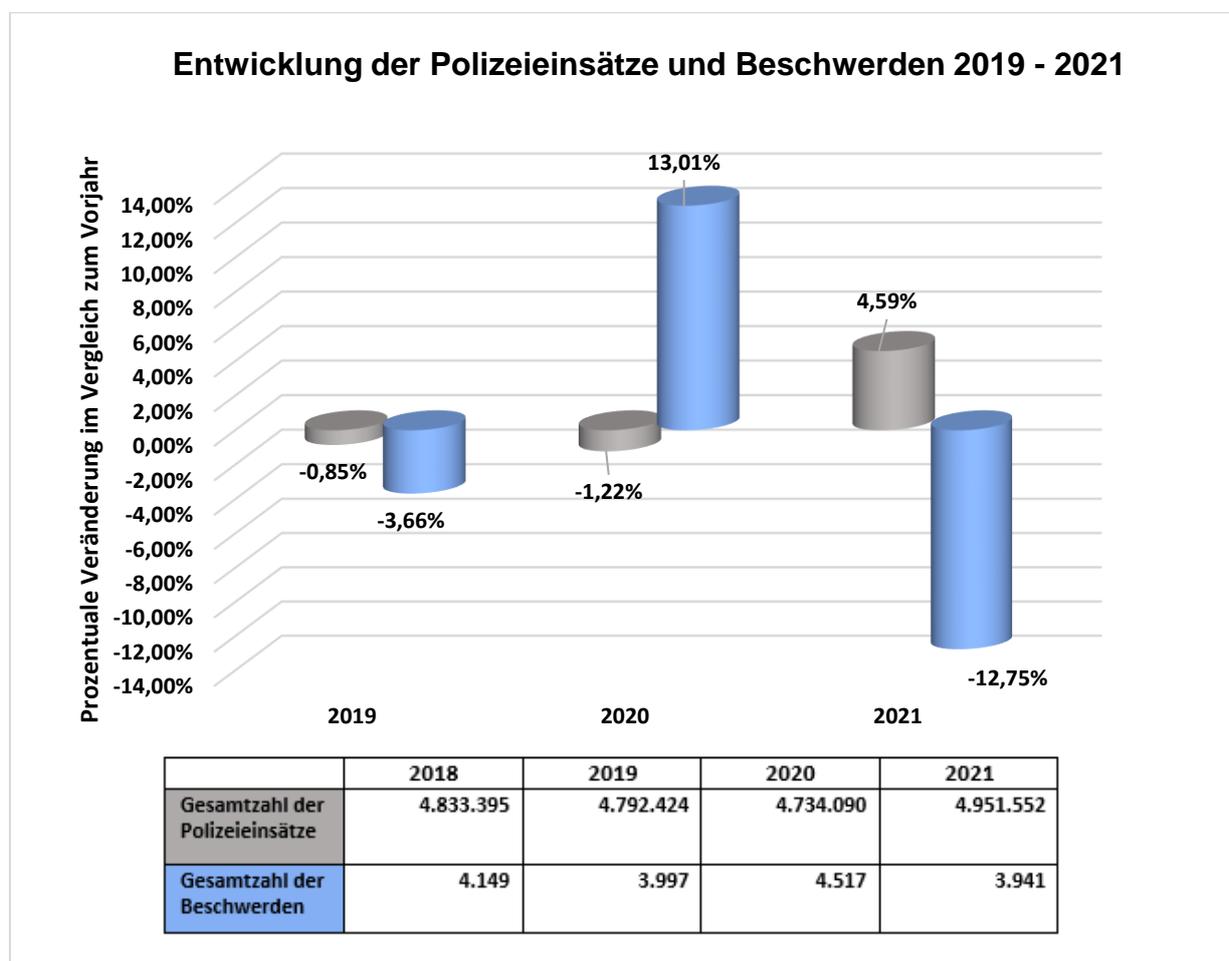


Abbildung 2: Polizeieinsätze und Beschwerden 2019 -2021

4.3. Art der Beschwerden

Das Gesamtbeschwerdeaufkommen im Berichtsjahr 2021 teilt sich auf in rund **64 %** Dienstaufsichtsbeschwerden und rund **36 %** Fachaufsichtsbeschwerden. Die Gesamtzahl der Beschwerden hat im Vergleich zum Vorjahr um **12,8 %** abgenommen.

Die Anzahl der Dienstaufsichtsbeschwerden sank im Vergleich zum Vorjahr um **10,7 %** (von 2.821 auf **2.520**) und bei der Anzahl der Fachaufsichtsbeschwerden ist sogar ein Rückgang von **16,2 %** (von 1.696 auf **1.421**) zu verzeichnen.

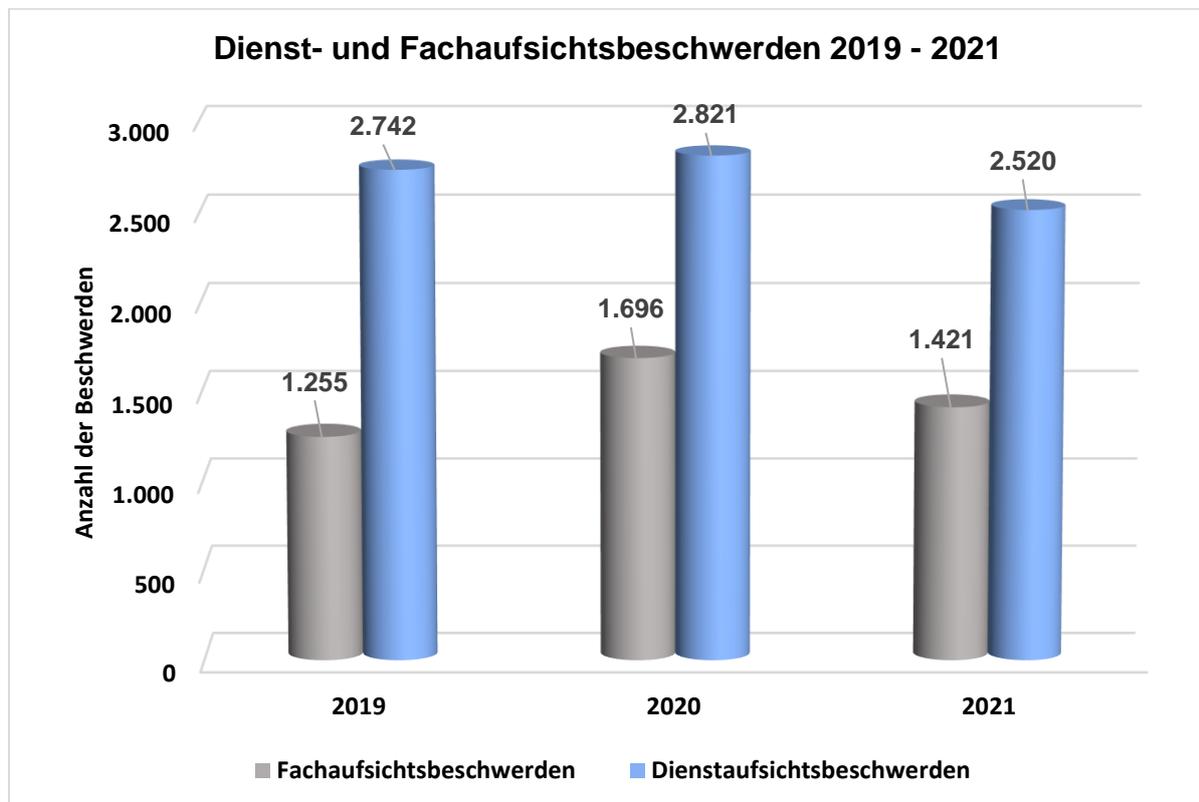


Abbildung 3: Dienst- und Fachaufsichtsbeschwerden 2019- 2021

4.4. Art der Erledigung abgeschlossener Beschwerden

Beschwerden werden in der Regel durch Antwortschreiben oder persönliche Gespräche bearbeitet. Eine besondere Bedeutung im Rahmen von Beschwerdeverfahren haben persönliche Gespräche, denn diese führen oftmals zu einer deutlich höheren Zufriedenheit und Akzeptanz bei den Beschwerdeführerinnen beziehungsweise -führern. Daneben ermöglichen sie auch eine zügige Bearbeitung.

Im Schnitt der Vorjahre (2014-2020) beträgt der Anteil der durch Gespräche abge- schlossenen Beschwerden 35 %, im Berichtsjahr 2021 lag der Anteil bei rund **36,1 %**. Die durch Antwortschreiben erledigten Beschwerden liegen in den Vorjahren (2014- 2020) durchschnittlich bei 56 % und im Berichtsjahr 2021 bei rund **50,2 %**. Unter „Sons- tige Erledigung“ werden anonyme Beschwerden sowie Erledigungen durch einen ab- schließenden Vermerk zusammengefasst, bei denen eine Antwort nicht möglich (ano- nyme Beschwerden) oder nicht angezeigt (Beschwerden mit zum Beispiel beleidigen- dem Inhalt oder hinreichend beantwortete Beschwerden) ist. Im Berichtsjahr 2021 fal- len **13,7 %** in diese Kategorie. Dabei ist zu beachten, dass hier eine der zwei margi- nalen Abweichungen vorliegt. Die Summe der erledigten Beschwerden für das Jahr 2021 ergibt nach der Aufschlüsselung **2.980**. Die Abweichung ist auf einen Erfas- sungsfehler zurückzuführen.

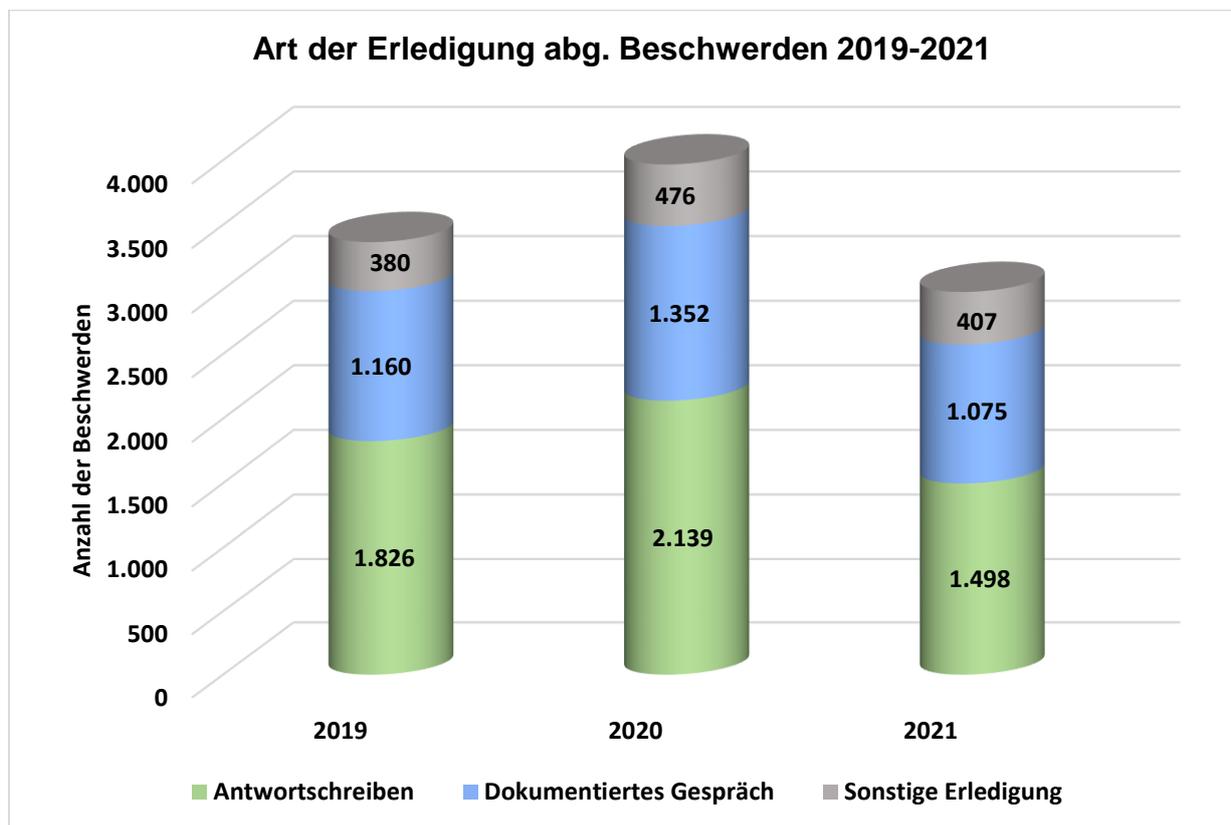


Abbildung 4: Art der Erledigung abgeschlossener Beschwerden 2019-2021

5. Fortentwicklung des Beschwerdemanagements

Im Rahmen der Fortentwicklung des Beschwerdemanagements wurden erstmalig für das Berichtsjahr 2018 folgende Erfassungskategorien eingeführt:

- „Polizeiliche Maßnahme“: diese Beschwerdekategorie umfasst folgende Beschwerdeanlässe:
 - Rechtmäßigkeit
 - Zweckmäßigkeit
 - Verhältnismäßigkeit
 - Vorwurf der Untätigkeit
- „Auftreten von Polizeibeschäftigten“: diese Beschwerdekategorie umfasst folgende Beschwerdeanlässe:
 - Kommunikation
 - Verhalten
 - Äußeres Erscheinungsbild
 - Außerdienstliches Verhalten
- Zusätzlich wurde die Kategorie „Lob und Dank“ eingerichtet.

Nach Abschluss der jeweiligen Beschwerdeverfahren wird die Begründetheit jedes einzelnen geprüften Beschwerdeanlasses bewertet. Zur Bewertung stehen die Kriterien „begründet“, „teilweise begründet“, „nicht begründet“ und „nicht aufklärbarer Sachverhalt“ zur Verfügung. Seit der Einführung der Erfassungskategorien ist eine weitergehende, vergleichende Betrachtung möglich. Im Rahmen einer Beschwerde können mehrere Anlässe betroffen sein. Folglich ist die Summe der Anlässe höher als die Summe der Gesamtbeschwerden.

5.1. Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“

Bei insgesamt **2.982** abgeschlossenen Beschwerden im Berichtsjahr 2021 ist in der Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“ der „Vorwurf der Rechtmäßigkeit“ mit **1.257** Fällen am häufigsten erhoben worden.

Von diesen Fällen stellten sich **1.061** als „nicht begründet“, **53** Beschwerden als „teilweise begründet“ und **47** als „begründet“ heraus. Bei **96** Beschwerden lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt“ zugrunde. Im Vorjahr war der Beschwerdeanlass der „Untätigkeit“ der meistgenannte. Bei insgesamt 3.366 abgeschlossenen Beschwerden im Jahr 2020 waren dies 843 Fälle.

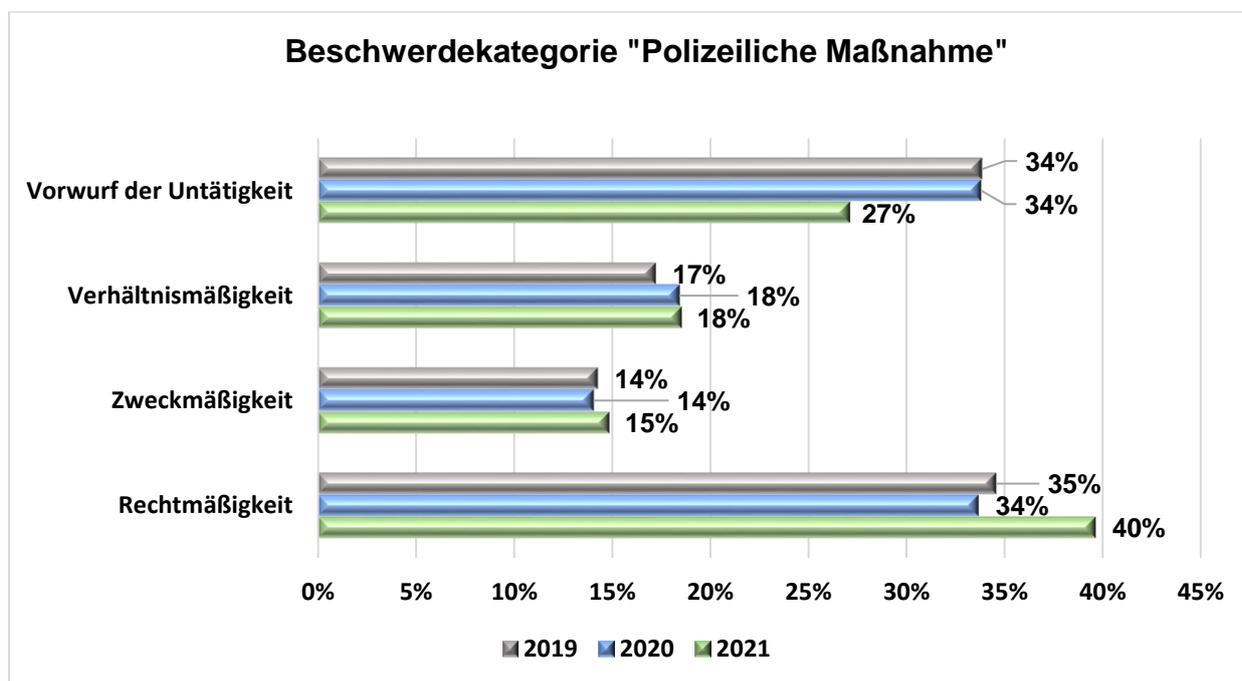


Abbildung 5: Beschwerdekategorie "Polizeiliche Maßnahme"

Im Jahr 2021 wurde in **857** Fällen der „Vorwurf der Untätigkeit“ erhoben. Nach Abschluss der Beschwerdeverfahren wurde im Berichtsjahr der Vorwurf der Untätigkeit in **720** Fällen als „nicht begründet“, in **42** als „teilweise begründet“ und **41** als „begründet“ bewertet. **54** Beschwerden lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt“ zugrunde.

Am wenigsten bemängelt wurde bei den Beschwerden in der Erfassungskategorie „Polizeiliche Maßnahme“ der Beschwerdeanlass „Zweckmäßigkeit“ - wie bereits im Jahr zuvor. Von **470** Beschwerden, die diesen Beschwerdeanlass zum Gegenstand hatten, waren **402** „nicht begründet“, **28** „teilweise begründet“ und **11** „begründet“. Bei **29** Beschwerden war der Sachverhalt „nicht aufklärbar“.

Der Beschwerdeanlass „Verhältnismäßigkeit“ wird sowohl im Vorjahr als auch im Berichtsjahr, neben dem Beschwerdeanlass „Zweckmäßigkeit“, wenig benannt. Innerhalb dieses Beschwerdeanlasses ist die Anzahl der eingegangenen Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr allerdings um rund **130** Beschwerden gestiegen. Es liegen **586** Fälle vor, von denen **509** Beschwerden „nicht begründet“, **30** „teilweise begründet“ und **7** „begründet“ waren. In **40** Fällen war der Sachverhalt „nicht aufklärbar“.

In der Beschwerdekategorie „Polizeiliche Maßnahme“ sind die Beschwerden zu den jeweiligen Beschwerdeanlässen im Vergleich zum Vorjahr in allen Bereichen angestiegen.

5.2. Beschwerdekategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“

In der Erfassungskategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“ ist die „Kommunikation“ mit **1.032** Nennungen der am häufigsten erhobene Vorwurf der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer im Jahr 2021. Im Vergleich zum Vorjahr ist hier eine Zunahme von **11 %** zu verzeichnen (von 930 auf **1.032** Fälle).

In **56** Fällen erwiesen sich die Beschwerden mit diesem Anlass als „begründet“, in **169** Fällen als „teilweise begründet“ und in **714** Fällen als „nicht begründet“. Bei **93** Fällen war der „Sachverhalt nicht aufklärbar“.

Der im Vorjahr meistgenannte Beschwerdeanlass in der Kategorie „Auftreten von Polizeibeschäftigten“ war das „Verhalten“. Im Jahr 2021 ist dieser Beschwerdeanlass jedoch sogar um rund **24 %** zurückgegangen (von 1.296 auf **989**).

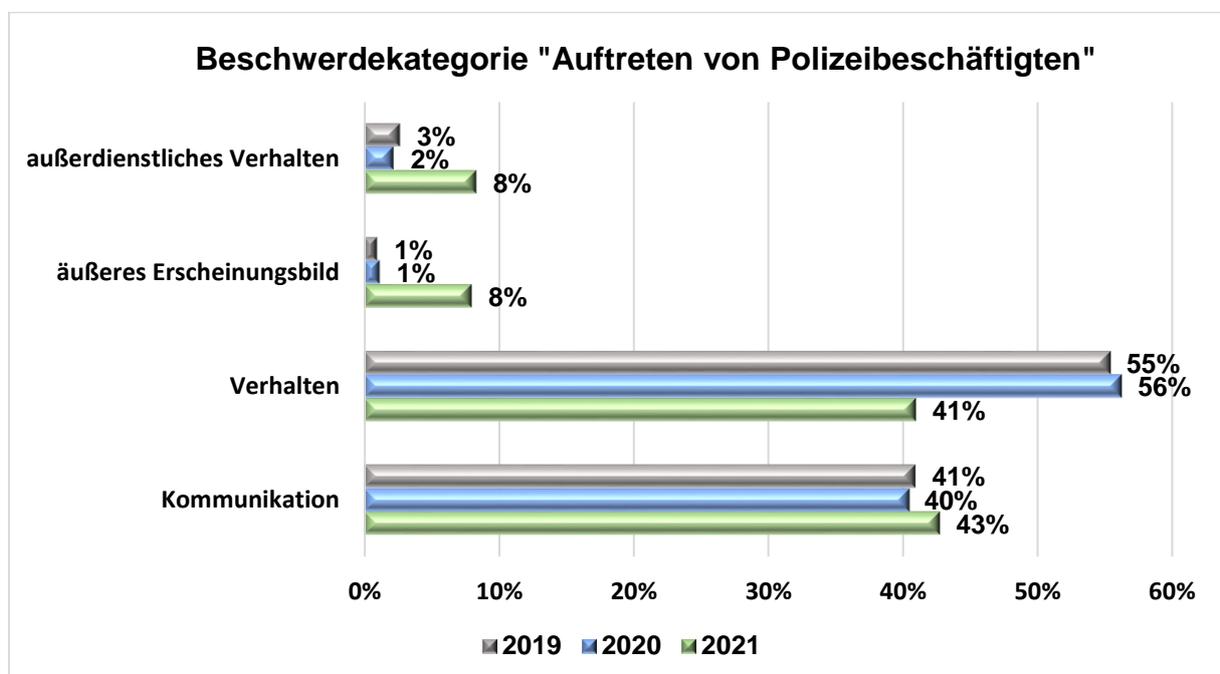


Abbildung 6: Beschwerdekategorie "Auftreten von Polizeibeschäftigten"

Im Beschwerdeanlass „Verhalten“, waren bei insgesamt **989** Vorwürfen **61** als „begründet“, **86** als „teilweise begründet“ und **745** als „nicht begründet“ zu werten. In **97** Fällen lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt“ zugrunde.

In **201** Fällen Beschwerden wurde das „Außerdienstliches Verhalten“ beanstandet. Hier wurden **7** Beschwerden als „begründet“, **5** als „teilweise begründet“, **169** als „nicht begründet“ bewertet. **20** Beschwerden lag ein „nicht aufklärbarer Sachverhalt“ zugrunde.

Im Hinblick auf die Gesamtzahl der Beschwerden in der Kategorie Auftreten von Polizeibeschäftigten spielen die Beschwerden im Bereich „Außerdienstliches Verhalten“ zwar eine untergeordnete Rolle, aber im Vergleich zum Vorjahr ist hier jedoch ein Anstieg von 51 auf **193** Fälle zu verzeichnen.

Ein ebenso hoher Anstieg ist im Bereich „Äußeres Erscheinungsbild“ feststellbar, diesem Anlass werden **193** Beschwerden zugeordnet.

Davon waren **5** Beschwerden „begründet“, **2** „teilweise begründet“, **171** „nicht begründet“ sowie **15** Beschwerden mit einem „nicht aufklärbarem Sachverhalt“. Damit haben sich die Zahlen des Vorjahres mehr als versiebenfacht (von 27 auf **201**), allerdings werden **84 %** der Fälle des Jahres 2021 als unbegründet ausgewiesen.

Bei der behördenscharfen Betrachtung dieser Zahlen wurde festgestellt, dass über **70 %** der Meldungen in den beiden Anlässen „Äußeres Erscheinungsbild“ und „Außerdienstliches Verhalten“ auf nur **fünf** Behörden entfallen. Bei genauerer Betrachtung und nach Rücksprache mit den Verantwortlichen der Polizeibehörden für die Erfassung der Beschwerden wurde festgestellt, dass durch diese Behörden aufgrund eines Kommunikationsfehlers nicht wie vorgesehen, lediglich die jeweils zutreffenden Anlässe aus den beiden Kategorien bewertet worden sind.

Vielmehr erfolgte hier in der Regel die Bewertung aller Anlässe und zwar unabhängig davon, ob in der jeweiligen Beschwerde ein Verdacht auf das Vorliegen des entsprechenden Anlasses tatsächlich gegeben war.

Dies erklärt sowohl den überproportional hohen Zuwachs in diesen beiden Anlässen, als auch den hohen Anteil der „nicht Begründetheit“.

Mit allen fünf Behörden wurde bereits Rücksprache gehalten, um sicherzustellen, dass dieser Umstand bei der Erfassung der Daten für das Jahr 2022 entsprechend Berücksichtigung findet, da ansonsten die Darstellung der Kategorien an Aussagekraft verliert.

Beim Vorliegen einer Unbegründetheit ist dann nicht klar, ob der betreffende Anlass überhaupt als Vorwurf im Raum stand und nach Abschluss der Bearbeitung als „nicht begründet“ bewertet wurde oder von vornherein nicht gegeben war und daher „nicht begründet“ gewählt worden ist.

5.3. Kategorie „Lob und Dank“

Für den Beschwerdebericht sind auch für das Jahr 2021 Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern in der Kategorie „Lob und Dank“ erfasst worden. Hier sind **576** positive Rückmeldungen bei den Polizeibehörden eingegangen. Im Jahr 2019 waren es 608 und im Jahr 2020 waren es 718.

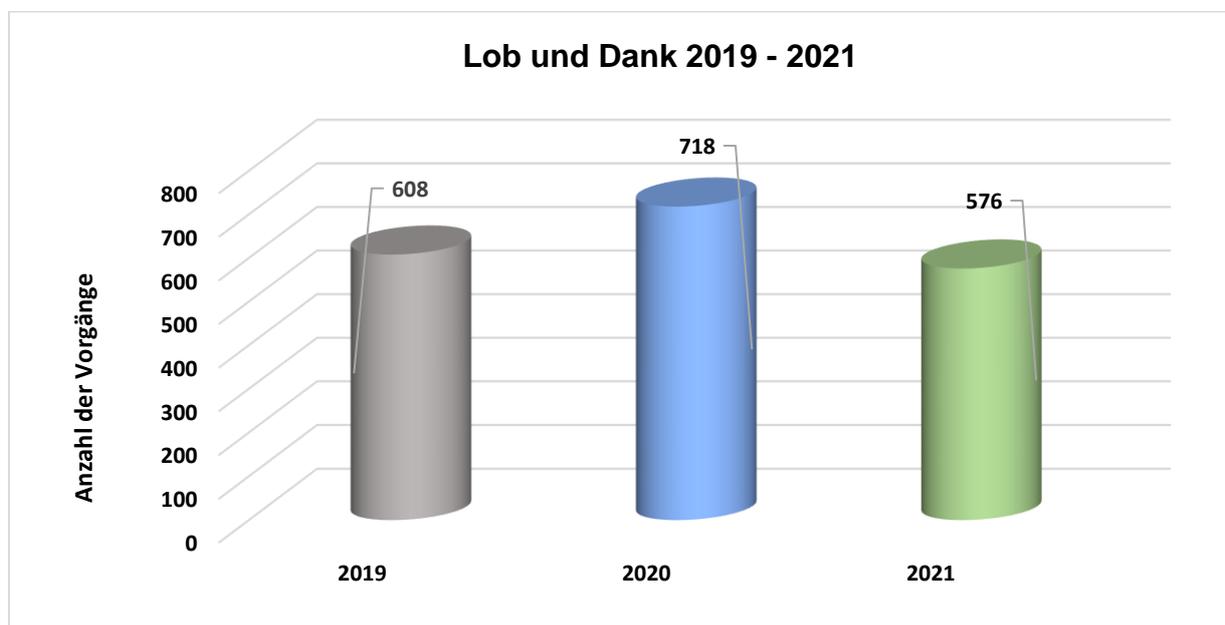


Abbildung 7: Lob und Dank 2019-2021

Hier kann eine Analogie zu der Anzahl an Beschwerden gezogen werden. Im Jahr 2019 stehen 3.997 Beschwerden gegenüber 608 Äußerungen von Bürgern mit „Lob und Dank“ gegenüber, dies entspricht einem Verhältnis von 15,21 %. Im Jahr 2020 sind es 4.517 Beschwerden gegenüber 718 Mitteilungen, in denen „Lob und Dank“ ausgesprochen

wurde, hier ergibt sich ein Verhältnis von 15,79 %. Im aktuellen Berichtsjahr stehen **3.941** Beschwerden **576** Äußerungen mit „Lob und Dank“ gegenüber, dies entspricht **14,61** %.

Dies zeigt, dass das Verhältnis von Lob und Dank zu der Anzahl der Gesamtbeschwerden nahezu konstant ist.

6. Bewertung

Das Beschwerdemanagement stellt eine Chance dar, das Verhältnis zwischen Bürgerinnen und Bürgern zur Institution der Polizei zu stärken und zu vertiefen. Persönliche Gespräche, Anmerkungen und Äußerungen von Unzufriedenheit über polizeiliche Maßnahmen oder Verhaltensweisen von Polizeibediensteten sind ein wichtiger Beitrag zur Verbesserung polizeilicher Arbeit, um auf Basis konstruktiver Kritik eine offene Fehlerkultur zu gestalten.

In der Gesamtbetrachtung hat sich das Beschwerdeaufkommen in dem Berichtszeitraum 2013 bis 2021 als relativ konstant erwiesen.

Zu verzeichnen war ein deutlicher Zuwachs im Jahr 2020 auf erstmalig über 4.500 Beschwerden. Im Vergleich zum Vorjahr ist für das Jahr 2021 wiederum eine Abnahme der Gesamtbeschwerden um rund **12,75** % zu verzeichnen.

Eine große Anzahl an eingegangenen Beschwerden wird in einem persönlichen Dialog mit den Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern diskutiert, wodurch oftmals Unstimmigkeiten effizient ausgeräumt werden können. Dies spiegelt sich auch in dem hohen Wert der objektiv nicht begründeten Beschwerden wider, da beide Parteien durch den offenen Dialog die Gelegenheit erhalten, ihre Sicht der Dinge zu begründen.

7. Ausblick

Die erforderlichen Daten für den vorliegenden Beschwerdebericht wurden erstmalig landesweit im Modul Beschwerdemanagement des IT-Verfahrens FISPol NRW erfasst.

Die einheitliche Einzelfallerfassung in FISPol NRW stellt in der Gesamtschau eine weitere Qualitätsentwicklung des Beschwerdemanagements insbesondere im Hinblick auf eine kontinuierliche Verbesserung polizeilicher Aufgabenwahrnehmung dar.

Ab dem 01.01.2023 ist bereits eine Fortentwicklung dieser Erfassung im Sinne einer Qualitativen Ausschärfung vorgesehen.

So wird zukünftig im Rahmen der Erfassung von Vorgängen ein Katalog mit folgenden Kontaktanlässen bedient werden:

- Anzeigenaufnahme
- Ermittlungstätigkeit
- Notrufbearbeitung
- Einsatz aus besonderem Anlass
- Einsatz im täglichen Dienst
- Verkehrsüberwachung
- Verkehrsunfallaufnahme
- außerdienstliches Verhalten (dies wird entsprechend aus der Kategorie Auftreten von Polizeibeschäftigten herausgenommen)
- Sonstiges

Auf dieser Datenbasis kann zukünftig hergeleitet werden, aus welchen konkreten Kontaktanlässen die vorliegenden Beschwerden resultieren.

Darüber hinaus wird das Vorliegen eines Vorwurfs im Hinblick auf Gewalt durch Polizeivollzugsbeamtinnen und -beamte sowie des Vorwurfs eines diskriminierenden beziehungsweise devianten Verhaltens durch Polizeivollzugsbeamtinnen und -beamte im Rahmen der Beschwerdefassung geprüft.

I. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beschwerdeaufkommen 2019-2021	4
Abbildung 3: Polizeieinsätze und Beschwerden 2019 -2021	13
Abbildung 4: Dienst-und Fachaufsichtsbeschwerden 2019- 2021	14
Abbildung 5: Art der Erledigung abgeschlossener Beschwerden 2019-2021	15
Abbildung 6: Beschwerdekategorie "Polizeiliche Maßnahme"	17
Abbildung 7: Beschwerdekategorie "Auftreten von Polizeibeschräftigten"	18
Abbildung 8: Lob und Dank 2019-2021	20

II. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beschwerdeaufkommen 2014 - 2021	11
--	----

